



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000082854

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012343-27.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelada MARILU BARBOSA DE ARAUJO, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1012343-27.2025.8.26.0554

Classe Assunto: Apelação Cível - Cartão de Crédito Com Revisão

Apelante/Apelado: Marilu Barbosa de Araujo

Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A

Voto nº 7127

CONSUMIDOR. GOLPE DA MAQUININHA. FRAUDE ELETRÔNICA. INOBSERVÂNCIA DO PERFIL DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL RECONHECIDO.

I – CASO EM EXAME

Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra sentença que declarou a inexigibilidade e nulidade de operações financeiras realizadas em 14/04/2024, nos valores de R\$ 6.500,00; R\$ 4.500,00 e R\$ 5.800,00, e condenou o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em determinar se o valor arbitrado a título de condenação por danos morais foi bem calculado.

III - RAZÕES DE DECIDIR:

(1) O recurso do réu é intempestivo, restando consolidado o reconhecimento da fraude e a declaração de inexigibilidade dos valores decorrentes das transações impugnadas, além da configuração do dano moral e o dever de indenização.

(2) A quantificação da compensação por dano moral deve considerar o grau de culpa, capacidade contributiva do ofensor, extensão do dano e participação da vítima, visando compensar o abalo sofrido e desestimular condutas lesivas. O valor de R\$ 5.000,00 bem atende a esses critérios, não merecendo mudança.

IV- DISPOSITIVO

Recurso do réu não conhecido e recurso da autora desprovido.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra a r. sentença de fls. 162/170, cujo relatório se adota, que julgou “*PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para DECLARAR a inexigibilidade e a nulidade das operações financeiras realizadas em 14/04/2024, nos valores de R\$ 6.500,00; R\$ 4.500,00 e R\$ 5.800,00 (fl. 19), incluindo eventuais acréscimos de multa, juros e impostos, devendo o requerido abster-se de realizar qualquer cobrança extrajudicial ou judicial no que tange a esses valores em face da autora e CONDENAR o requerido ao pagamento a título de danos morais, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) [...]*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suas razões recursais (fls. 174/181), a autora sustenta que o valor da condenação por danos morais não reflete o abalo que sofreu. Diz que é professora da rede pública de ensino e não teria condições de arcar com as três compras realizadas pelos fraudadores, que totalizaram R\$ 16.800,00 em um único dia. Assevera que *“a falha na prestação de serviços trouxe inegáveis danos morais à apelante consistente no abalo emocional, frustração pela quebra de expectativa de segurança dos serviços bancários, e consequentes sentimentos de abandono da consumidora, angústia, impotência, incerteza quanto ao futuro econômico e falta de perspectiva financeira de quitar suas obrigações, já que não possui condições financeiras de saldar estas operações impedido de trabalhar, passíveis de indenização”*. Pugna, ao fim, pela condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 em danos morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, ante a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita à autora (fls. 70/71 – art. 1.007, § 1º, CPC).

Por seu turno, em suas razões recursais (fls. 185/200 e 206/221), a parte ré, em apertada síntese, postulou o reconhecimento da improcedência dos pedidos iniciais.

O réu não apresentou contrarrazões ao recurso da autora.

É o relatório.

De início, verifica-se a presença de todos os pressupostos processuais, sejam intrínsecos ou extrínsecos, para a admissibilidade do apelo da autora, razão pela qual o recurso deve ser conhecido.

Por outro lado, anotando que o juízo de admissibilidade recursal é realizado nesta sede, tenho que a apreciação do recurso interposto pela ré está prejudicada. Isso porque, a despeito de ter vindo acompanhado do preparo devido (fls. 244), o recurso é intempestivo.

Considerando-se a disponibilização da sentença em 13/10/2025 (fls. 172/173), com a publicação no dia seguinte e o início da contagem do prazo no dia subsequente, os 15 dias úteis para interposição da apelação se esgotaram em 05/11/2025 – e isso já levando em consideração o feriado de 27/10/2025 (Dia do Servidor Público). O recurso do réu, contudo, só foi apresentado em 06/11/2025. Não há notícia de outra suspensão de expediente (além do feriado mencionado), tampouco de instabilidade do sistema SAJ ou de qualquer circunstância que poderia modificar o prazo imposto. Assim sendo, o recurso foi protocolado de forma extemporânea.

Como decorrência, deixo de conhecer do recurso interposto pela ré.

Pois bem.

Na falta de impugnação recursal do réu, resta consolidado o reconhecimento da inexigibilidade das operações impugnadas e a configuração do dano morel e o dever de a ré indenizar a parte autora, com fixação na sentença do importe de R\$ 5.000,00. É dizer, não se discute aqui a ocorrência de ato ilícito por parte do banco, tampouco que houve abalo à personalidade da correntista, tudo isso já estabilizado. A questão se cinge, unicamente, a entender se o valor arbitrado a título de condenação por danos morais foi bem definido.

E, no caso, entendo que a resposta é positiva. Senão vejamos.

A autora ajuizou a presente ação alegando, em síntese, que é cliente do banco réu e, em 14/04/2025, recebeu em sua residência uma entrega de compras através de motoboy. Disse que o entregador precisou inserir seu cartão de crédito três vezes na maquininha, sob a justificativa de “erro no sistema”, e que em nenhuma das vezes digitou sua senha pessoal. Em seguida, verificou que foram realizadas três compras no referido cartão, nos valores de R\$ 6.500,00; R\$ 4.500,00 e R\$ 5.800,00. Sustentou que não obteve êxito ao tentar solucionar a questão administrativamente, motivo pelo qual ingressou em juízo.

Em que pese a parte ser professora da rede pública de ensino, tendo demonstrado renda líquida de aproximadamente dois salários-mínimos (fls. 67/69), e as transações fugirem muito de seu perfil de consumo (fls. 27/35 e 51/66), não entendo ser o caso de majoração dos danos morais arbitrados em sentença.

De fato, em relação ao valor da indenização por danos morais, deve-se ter em conta que: *“A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico”* (TJ-SP, Apelação n. 1000756-82.2019.8.26.0177, 31ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Paulo Ayrosa, j. 29/06/2020).

Postos esses critérios, e levando em conta as circunstâncias da hipótese, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixado em primeira instância, é razoável e proporcional às peculiaridades do caso concreto. Trata-se de cifra que atende a dupla finalidade do instituto: compensar o abalo sofrido pela vítima e desestimular a reiteração da conduta lesiva pelo ofensor, sem, contudo, gerar enriquecimento ilícito.

Nesse sentido, em julgado de minha relatoria:

“Ementa: CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FRAUDE ELETRÔNICA. FORTUITO INTERNO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.

FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmulas 297 e 479/STJ).

II. Fraude eletrônica configura fortuito interno. Risco inerente à atividade bancária. Segurança nas operações integra o serviço prestado.

III. Inversão do ônus da prova. Banco não comprovou regularidade da contratação nem autenticidade das transações com dados técnicos (IP, geolocalização).

IV. Padrão atípico das operações (empréstimo vultoso e transferências PIX para destinatários desconhecidos) deveria ter acionado mecanismos de segurança. Inércia caracteriza falha no serviço.

V. Dano moral configurado. Comprometimento de recursos alimentares de consumidora idosa. Quantum mantido em R\$ 5.000,00.

VI. Recurso desprovido. Honorários majorados para 12% (art. 85, §11, CPC).” (TJ-SP, Apelação Cível nº 1000386-49.2025.8.26.0127, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), Rel. Márcia Rezende Barbosa de Oliveira, j. 03/12/2025).

E ainda, nesse mesmo sentido:

“APELAÇÃO EMPRÉSTIMOS FRAUDE BANCÁRIA GOLPE DO BRINDE - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. FRAUDE BANCÁRIA Contratações não reconhecidas de empréstimos em nome da autora Requerente afirma ter recebido pacote cuja origem e remetente desconhecia, sendo compelida pelo entregador a fornecer “selfie” para confirmação da entrega - Banco réu que não se desincumbiu de comprovar a regularidade das contratações questionadas, cuja autenticidade foi questionada pela consumidora - Art. 373, II, do CPC Inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos discutidos Restituição simples dos valores descontados. DANOS MORAIS Caso peculiar - Violação à intimidade e à privacidade da consumidora idosa, que teve seus dados pessoais indevidamente utilizados, causando intranquilidade e desassossego - Jurisprudência, inclusive desta c. Câmara Parcelas dos empréstimos discutidos que comprometiam quase a totalidade do benefício previdenciário da autora - Autora que ajuizou a demanda no mês seguinte aos fatos Situação vivenciada que supera o mero aborrecimento cotidiano - Indenização reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Suficiência para cumprir o duplo caráter da condenação, em especial o vetor preventivo Reforma da r. sentença neste tópico. SENTENÇA REFORMADA RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJ-SP, Apelação Cível nº 1002964-93.2025.8.26.0576, 18ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Sérgio Gomes,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

j. 28/07/2025).

Destarte, a r. sentença não comporta qualquer reparo, devendo ser mantida em sua integralidade.

Diante do decidido, a verba honorária devida ao patrono da parte autora deverá ser acrescida de 3% (três por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais em prol do patrono da requerida. Sobre o tema, veja-se entendimento do Superior Tribunal de Justiça: “*Os honorários recursais não têm autonomia nem existência independente da sucumbência fixada na origem e representam um acréscimo ao ônus estabelecido previamente, motivo pelo qual, na hipótese de descabimento ou de ausência de fixação anterior, não há que se falar em honorários recursais.*” (STJ; AgInt nos EDcl no REsp n. 2.004.107/PB; Relator Ministro Mauro Campbell Marques, Órgão Julgador: Segunda Turma; Data do Julgamento: 15.12.2022).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NÃO CONHEÇO** o recurso interposto pelo réu e **NEGO PROVIMENTO** à apelação da parte autora, mantendo-se integralmente a r. sentença.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora